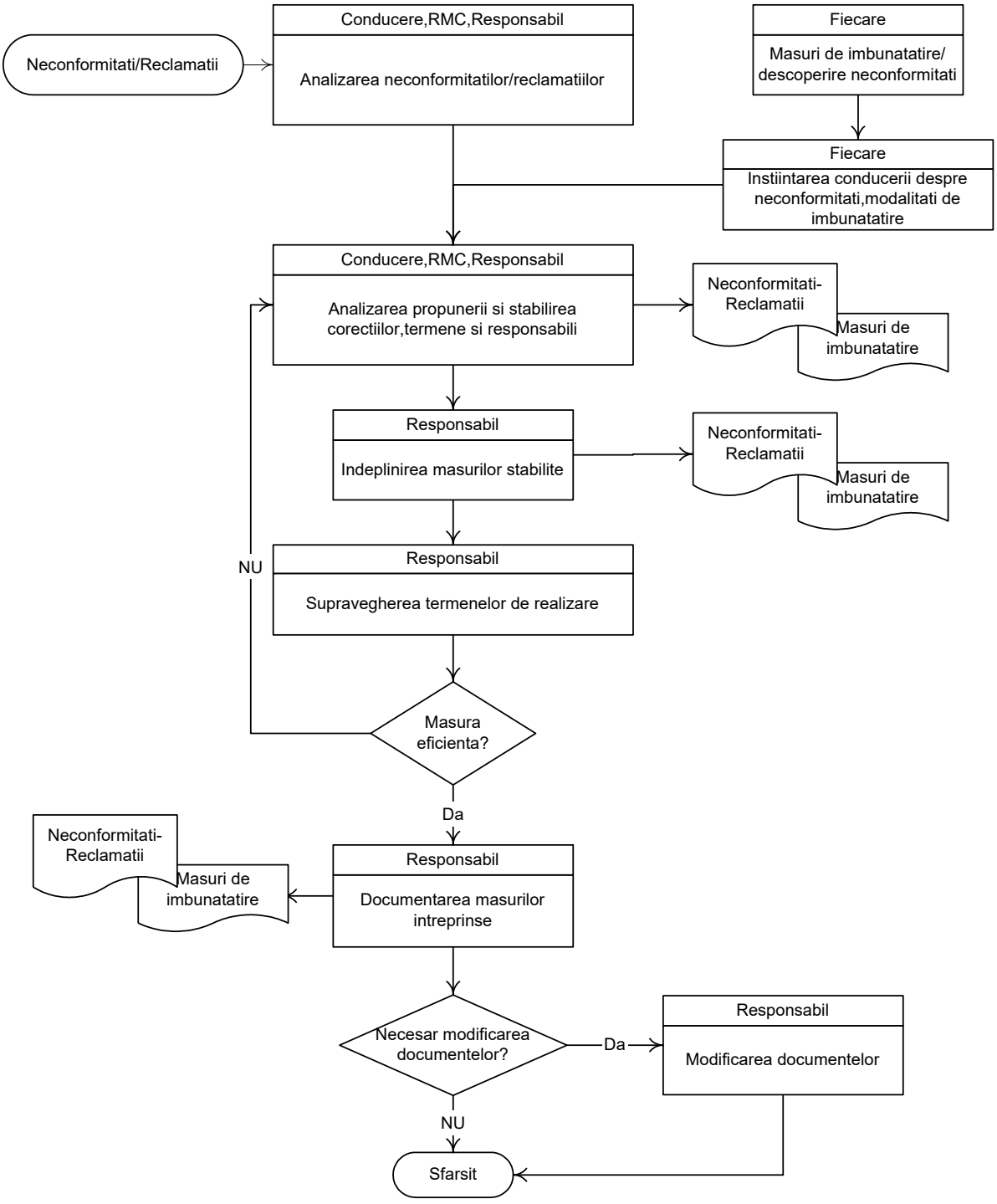
Fluxul activitaţilor de realizare a imbunătăţirii continuie prin analiza periodica a documentaţiei.



FORMULAR OPORTUNITATI DE IMBUNATATIRE

Propuneri
Propus de Nume Prenume
Titlu
Scop:
Descriere:
Beneficiu pentru client:
Beneficiu pentru laborator:
Cerinte de echipamente: ⊥ Utilizarea echipamentelor existente ⊥ Necesitate de echipamente noi
Cerinte de reactivi de calitate :
Evaluare
Evaluator Nume Prenume:
Comentarii evaluator:
Dispozitii pentru oportunitati
⊥ Aprobarea actiunii de imbunatatire: ⊥ Reevaluare dupa o perioada. Data Aprobat Numele si prenumele:
Aprobat Semnatura Data

Obiectiv din politica privind calitatea	**Denumire proces**	**Obiectiv de proces (cuantificabil)**	**Indicator măsurabil**	**Măsuri de realizare**	**Resurse**	**Termen de realizare**	**Responsabil de proces**
0	1	2	3	4	5	6	7
Asigurarea satisfactiei clientilor prin prevenirea neconformitatilor si asumarea raspunderii fata de acestia	Satisfactia clientului	OB.1 –Mentinerea procentului mediu de min 85% -grad de satisfactie clienti	$\frac{\sum Gs}{n_{clienti}}$	-Transmiterea chestionarelor de evaluare a satisfactiei clientilor	-umane	31.12.2011	Manager
		OB.2 – Mentinerea sistemului calitatii in laborator conform cerintelor SR EN ISO 15189-2007	Verificare documente specifice	1. evaluarea situatiei existente 2. verificarea documentatie 3 mentinerea sistemului calitatii, identificare neconformitati si aplicare actiuni corective	Financiare (3500 eur) Umane	31.12.2011	Director Medical Sef Lab
Creşterea competitivităţii serviciilor prin imbunatatirea mediului de lucru şi prin utilizarea de echipamente performante	Infrastructura (5.2, 5.3)	OB.3-Achizitionarea de aparatura medicala performanta	echipament	Achizitie aparat (analiza ofertelor, selectie furnizori aparatura laborator, achizitie echipamente) Contractare cumparare echipament	~6000 lei	31.12.2011	Sef lab
		OB.4.Implementarea documentelor SMC	Verificare documente specifice	-monitorizarea echipamentelor existente	-umane	permanent	RC

0	1	2	3	4	5	6	7
Creşterea competitivităţii serviciilor prin imbunatatirea mediului de lucru şi prin utilizarea de echipamente performante	Infrastructura (5.2, 5.3)	OB. 5 – Dotare laborator cu aparatura performanta	-1 echipamente	Achizitie analizor de electroforeza (analiza ofertelor, selectie furnizori aparatura laborator, achizitie echipamente)	~5000 lei	31.12.2011	Sef lab
	Mediu de lucru (5.2)	OB.6 - Asigurarea mediului de lucru pt. desfasurarea activitatilor de laborator analize med.	2 echipamente (frigider)	1. Achizitie frigider pt. pastrare probe de laborator si reactivi	~1500 lei	30.09.2011	Sef lab
Dezvoltarea competenţelor profesionale ale angajaţilor	Competenta, constientizare si instruire (5.1)	OB.7 – 80 % din personal sa se situeze la nivelul de performanta **BF** la **aprecierea** anuala	80 % din personal sa obtina punctajul cuprins intre 90-100 puncte	- transmiterea chestionarelor de evaluare personalului -evaluarea pesonalului -analiza datelor primite	timp alocat	31.12.2011	Sef lab

Data:01.03.2011

Aprobat
Director Medical

Elaborat
Responsabil Calitate

Obiectiv de proces (cuantificabil)	**Responsabil de proces**	**Termen de realizare**	**Stadiul realizarii obiectivului**	**Observatii/ Cauzele nerealizarii**
0	1	2	3	4
OB.1 –Mentinerea procentului mediu de min 85% -grad de satisfactie clienti	RC	31.12.2011	Gradul de satisfacere clienti 87%	Analiza s-a facut in lunile
OB.2 – Implementarea sistemului calitatii si acreditarea laboratorului conform cerintelor SR EN ISO 15189-2007	Sef lab	31.12.2011	Partial. In curs de evaluare RENAR	
OB.3-Achizitionarea de aparatura medicala performanta	Sef lab	31.12.2011	Se va achizitiona echipamente medicale de performanta	
OB.4-Implementarea documentelor SMC	RC	31.12.2011	Realizat	

Obiectiv de proces (cuantificabil)	Responsabil de proces	Termen de realizare	Stadiul realizarii obiectivului	Observatii/ Cauzele nerealizarii
0	1	2	3	4
OB. 5 – Dotare laborator cu aparatura performanta	Sef lab	31.12.2011	Nu s-a achizitionat	Lipsa fonduri si nivel redus de solicitare a analizei
OB.6 - Asigurarea mediului de lucru pt. desfasurarea activitatilor de laborator analize med.	Sef lab	?????	S-a achizitionat ??????	
OB.6 – 80 % din personal sa se situeze la nivelul de performanta **BF** la **aprecierea** anuala	RC	31.12.2011	Personalul a realizat calificativ BF in proportie de 100%	

Data: ……..

Elaborat,
Responsabilul Calitatii

PROGRAMUL DE MONITORIZARE OBIECTIVELOR SI A INDICATORILOR DE CALITATE-PMIC

Obiectiv specific / Indicator de calitate (cuantificabil)	Indicatori măsurabili	Termen de realizare	Măsuri de realizare	Metoda de măsurare/ monitorizare	Frecvenţa de măsurare	Modul de înregistrare şi raportare rezultate	Data	Stadiul realizării obiectivului / Indicatorului de calitate (*)
OB.2 – Implementarea sistemului calitatii si acreditarea laboratorului conform cerintelor SR EN ISO 15189-2007	Verificare documente specifice	12/31/2011	1. evaluarea situatiei existente 2. elaborare documentatie 3 implementare sistem, identificare neconformitati si aplicare actiuni	verificarea documentelor si gradului de completare a lor	saptaman al	nu este cazul		
OB.3-Achizitionarea de aparatura medicala performanta	echipament	12/31/2011	Achizitie aparat (analiza ofertelor, selectie furnizori aparatura laborator, achizitie echipamente)Contracta re cumparare	achizitionare aparat	la sfarsitul anului	nu e cazul		
OB. 5 – Dotare laborator cu aparatura performanta	echipament	31.12.2009	Achizitie analizor de electroforeza,(analiza ofertelor, selectie furnizori aparatura laborator, achizitie echipamente)	achizitionare aparat	la sfarsitul anului	nu e cazul		
OB.6 - Asigurarea mediului de lucru pt. desfasurarea activitatilor de laborator analize med.	echipament	12/31/2011	Achizitie frigider pt. pastrare probe de laborator si reactivi	achizitionare aparat	la sfarsitul anului	nu e cazul		

(*) Responsabilul pentru realizarea obiectivului, completeaza. Semestrial se raporteaza la RC

Responsabil pentru realizarea obiectivului / Indicatorului de calitate: Sef Laborator

Cauzele nerealizării obiectivului (*)	Data (*)semnatura

PROGRAMUL DE MONITORIZARE OBIECTIVELOR SI A INDICATORILOR DE CALITATE-PMIC

Obiectiv specific / Indicator de calitate (cuantificabil)	Indicatori măsurabili	Termen de realizare	Măsuri de realizare	Metoda de măsurare/ monitorizare	Frecvenţa de măsurare	Modul de înregistrare şi raportare rezultate	Data	Stadiul realizării obiectivului / Indicatorului de calitate (*)	Cauzele nerealizării obiectivului (*)
OB.1 –Mentinerea procentului mediu de min 85% -grad de satisfactie clienti	$\frac{\sum Gs}{n_{clienti}}$	12/31/2011	-Transmiterea chestionarelor de evaluare a satisfactiei clientilor	centralizare rezultate satisfacere clienti	lunar	colectare fise evaluare clienti /verificare E-mail si site WEB/cuntificare procentuala			
OB.4.Implementarea documentelor SMC	Verificare documente specifice	permanent	-monitorizarea echipamentelor existente	verificari in laborator	lunar	verificare fise de lucru.modul de completare			
OB.7 – 80 % din personal sa se situeze la nivelul de performanta **FB** la **aprecierea** anuala	80 % din personal sa obtina punctajul cuprins intre 90-100 puncte	12/31/2011	transmiterea testelor de apreciere personalului,evaluarea fiselor,analiza datelor obtinute,completarea fiselor de evaluare	corectarea testelor,completarea fiselor de apreciere	anual	corectarea si stabilirea punctajului conform fiselor de apreciere			

(*) Responsabilul pentru realizarea obiectivului, completeaza. Semestrial se raporteaza la RC

Responsabil pentru realizarea obiectivului / Indicatorului de calitate: RC

Data (*)semnatura